

# **Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP.**

Ing. Néstor Antonio Macías Yépez<sup>1</sup>

Msc. Félix Enrique Villegas Yagual<sup>2</sup>

## **Resumen**

Mejorar la atención y servicios es una prioridad para la Corporación Nacional de Electricidad, es por ello, que este trabajo muestra un análisis de la situación actual de la satisfacción del cliente por los servicios prestados por la Unidad de Negocios Milagro, que brinda servicios a los Cantones: Naranjito, Naranjal, Yaguachi, Simón Bolívar, El Triunfo, Marcelino Maridueña, Bucay, Cumandá y Milagro; el objetivo es detectar la percepción de los usuarios de la Empresa Eléctrica sobre los servicios comerciales, investigando la calidad del servicio, el manejo de las redes de comunicación empresa-cliente, y el grado de eficiencia con la que se desempeñan los funcionarios responsables de cada proceso analizado. La investigación se ha realizado con la técnica de encuesta, ya que es la más adecuada para este estudio porque permite el manejo de datos de forma rápida y eficaz.

El resultado de esta investigación supone la puesta en marcha de una serie de acciones que permitan mejorar la atención y servicios, ya que la mayor parte de la población no se encuentra completamente satisfecha con los procedimientos empleados actualmente, lo cual, más allá de suponer el paradigma del desconocimiento de los procesos, invita a realizar cambios pertinentes considerando reestructuraciones en procesos administrativos que permitan alcanzar niveles de atención más eficientes y amigables. Los resultados además de permitir la mejora en los procesos, son la base para plantear una propuesta de innovación de la cartera de servicios, que permitirá potencializar la imagen institucional.

Palabras claves: servicios, calidad, usuarios, eficiencia, satisfacción, procesos

## **Abstract**

Improving care and services is a priority for the National Electricity Corporation, which is why this work shows an analysis of the current situation of customer satisfaction for the services provided by the Milagro Business Unit, which provides services to customers. Cantons: Naranjito, Naranjal, Yaguachi, Simón Bolívar, El Triunfo, Marcelino Maridueña, Bucay, Cumandá and Milagro; The objective is to detect the perception of the users of the electricity company about the commercial services, investigating the quality of the service, the management of the company-client communication networks, and the degree of efficiency with which the officials responsible for each analyzed process. The research has been carried out with the survey technique, since it is the most suitable for this study because it allows the handling of data quickly and efficiently.

The result of this research involves the implementation of a series of actions to improve care and services, since most of the population is not completely satisfied with the procedures currently

---

<sup>1</sup> Ingeniero en Eléctrico Mecánica con Mención en Gestión Empresarial Industrial, Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Líder de Catastro y facturación, Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Milagro. [nestor.macias@cnel.gob.ec](mailto:nestor.macias@cnel.gob.ec)

<sup>2</sup> Magister en Administración y Dirección de Empresas, Doctor en Ciencias Administrativas, Decano Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro. [fvillegasy@unemi.edu.ec](mailto:fvillegasy@unemi.edu.ec)

used, which, beyond assuming the paradigm of ignorance of the processes, invites to make pertinent changes considering restructuring in administrative processes that allow to achieve more efficient and friendly levels of attention. The results, in addition to allowing improvement in the processes, are the basis for proposing an innovation proposal for the portfolio of services, which will enhance the institutional image.

Keywords: services, quality, users, efficiency, satisfaction, processes

## **Introducción**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es el ente encargado de brindar los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica; creada el 13 de marzo del 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, presta servicios a nivel nacional, dividida en once (11) Unidades de Negocio: Bolívar, El Oro; Esmeraldas; Guayaquil, Guayas – Los Ríos; Los Ríos, Manabí; Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos. La Unidad de Negocio Milagro cubre Guayas (27,43%), Los Ríos (2,22%), Azuay (0,34%), Bolívar (1,74%), Cañar (3,01%), Chimborazo (0,30%), Zona no delimitada (47,87%).

Uno de los principales inconvenientes de la Unidad de Negocios Milagro, es satisfacer los requerimientos o reclamos de los clientes a tiempo, sin este tener que estar deambulando por los departamentos de la Dirección Comercial llegando inclusive hasta la Administración para que le den una solución al requerimiento solicitado, según el informe de rendición de cuenta del año 2018 se alcanzó a atender el 98,93% de los 31.643 reclamos receptados, sin embargo, no hay evidencia sobre el nivel de satisfacción posterior a la atención que reciben los usuarios, y tampoco cuántas veces acudieron o solicitar atención y el tiempo de espera (CNEL EP,2018,p.8).

Los usuarios de los servicios de CNEL presentan continuamente quejas sobre los servicios recibidos, pese a que las ventanillas de servicios están prestas a resolver las inquietudes de los usuarios, las quejas se multiplican y suelen transmitirse entre usuarios mala información acerca de los servicios; estas quejas en muchas ocasiones han contribuido a generar una mala imagen sobre el trabajo que realiza CNEL para sus usuarios, por ello, se plantea conocer el verdadero nivel de conocimiento sobre los servicios que se brindan y a la vez, la percepción de los usuarios sobre la calidad de estos, para proponer estrategias que permitan posicionar una imagen de trabajo eficiente de la institución.

En relación a la documentación bibliográfica y referencial revisadas, el siguiente trabajo investigativo plantea responder la interrogante: *¿Cómo califican los usuarios la calidad de los servicios prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP?*; considerando identificar qué factores contribuyen a que los usuarios no reciban un servicio de calidad, generando en ellos inconformidad y una percepción negativa de la empresa y la prestación de sus servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP. De acuerdo a experiencias previas de contacto con los usuarios, a pesar de la inversión del estado en los servicios públicos, la imagen en general que estos generan en los usuarios no alcanza a satisfacer las expectativas, como referencia podemos citar el resultado del Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos (general) del año 2018, a nivel nacional la calificación otorgada es de 6,31 en una escala de 10 (INEC, 2018). Con estos antecedentes previos, con el fin de descubrir si esta

percepción es real o solo es un criterio histórico que viene arrastrándose de generación en generación, se plantea en este análisis conocer si esta hipótesis es real o subjetiva: *El bajo nivel de conocimiento de requisitos y procesos de los servicios comerciales que oferta la Unidad de Negocio Milagro CNEL EP incide en la percepción de la calidad de servicio brindado a los usuarios*. En búsqueda de respuesta se propone un análisis mediante la aplicación de encuestas para conocer hasta qué punto es real esta percepción generalizada de los servicios públicos, delimitando nuestro análisis a los servicios brindados por CNEL EP-Milagro.

### **Antecedentes Históricos**

De acuerdo a los registros históricos existentes, la distribución del servicio de electricidad en Milagro inició en 1912 con la creación de la Compañía Anónima La Milagreña la cual fue parte de la Empresa Nacional Eléctrica Industrial, de acuerdo a lo citado por el historiador milagreño Víctor Hugo Vicuña (2016) en su blog “El Milagro de Milagro: Un recorrido por su historia”. En 1945, según continúa el relato, la empresa se sumergió en una crisis profunda, debido a ello el Municipio se encarga de proveer el servicio a la cabecera cantonal. En 1948 fue inaugurada la Planta Municipal de Luz y Fuerza Eléctrica de Milagro, durante la administración de Manuel Antonio Andrade, y posterior a la gestión de anteriores autoridades locales. Gracias al apoyo del Instituto Ecuatoriano de Electrificación, 1956 se extiende el servicio hasta la entonces parroquia Naranjito, se logran instalar transformadores con mayor capacidad, y se realizan cambios de luminarias.

En el marco de la aprobación del Plan de obras especiales de electrificación, en 1969, el Municipio resuelve la formación de la Empresa Eléctrica Milagro C.A., la cual formó parte del Instituto Nacional Ecuatoriano de Electrificación (INECEL), siendo esta liquidada en 1998, mismo año en que se crea la Compañía de Generación Termoeléctrica Guayas ELECTROGUAYAS S.A., la cual posteriormente pasa a manos del Fondo de Solidaridad y se constituye en parte de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC, hasta que en 2008 se constituye la Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A., la cual fue integrada por empresas eléctricas disueltas, entre estas, la de Milagro. A partir del 2013, mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, la Corporación se constituye oficialmente como Empresa Pública, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica. Desde 2015 CNEL E.P., con la creación e inclusión de la Unidad de Eficiencia Energética, se constituye de 12 Unidades de Negocio.

### **Empresas públicas y servicios públicos**

Cuando hablamos de “Empresa” lo primero que relacionamos es la generación de ganancias, y en efecto, es el principal objetivo de las mismas, y en el caso del sector público, a diferencia del privado, aunque también generan ganancias, se deben al Estado. Con el marco de la Constitución del 2008, se generaron cambios políticos en el país, entre estos se articulan la recuperación del rol del Estado como agente dinamizador de la economía (intervención normal en la economía), según lo afirmado por Juan Pablo Jaramillo (Jaramillo Albuja, 2018), considerando la creación de empresas públicas como instrumento para intervenir en la economía.

Las empresas públicas como instituciones del Estado, se constituyen en el modo de gestión de actividades comerciales e industriales con un patrimonio separado del resto de las instituciones públicas. (Pérez, 2010). Según se define en el artículo 4 de la LOEP (Ley Orgánica de Empresas

Públicas, 2009): “las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión”. El objetivo de las empresas públicas, tal como se encuentra establecido en el Art. 315 de la Constitución es “la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008), texto con el que coincide en el Art. 4 de la LOEP: “Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.”

La Constitución de la República del Ecuador establece una serie de principios aplicables a los servicios públicos, entre ellos al servicio público estratégico de energía eléctrica. Estos principios son: Obligatoriedad, esto es que el Estado es el responsable de dar el servicio eléctrico; Generalidad, lo cual significa, el dar el servicio eléctrico a quien lo necesite; Eficiencia, esto significa optimizar el aprovechamiento de los recursos naturales y convertirlos en energía eléctrica que debe ser aprovechada en forma apropiada, sin despilfarros; Universalidad, esto es, que el servicio esté al alcance de todos; Accesibilidad, lo cual significa que los precios deben ser accesibles y equitativos; Continuidad, esto es que el tiempo y la duración de las interrupciones del servicio, deben ser los mínimos posibles; y, Calidad, esto es que el servicio eléctrico deben ser entregado en las mejores condiciones técnicas y de atención a los abonados. (Víctor Orejuela, 2015)

### **Calidad de los servicios**

El acceso y la calidad de los servicios básicos (agua, energía eléctrica, gas...) son parte fundamental que permite una vida digna y el desarrollo de los ciudadanos de cada país. En diferentes estudios sobre la calidad de los servicios básicos que brinda el sector público en especial, se concluye que la población no se encuentra conforme con el servicio recibido y al contrario los reclamos aumentan cada día. Según Levy y Carrasco (2020) “el nivel de calidad es importante para el consumo, ya que una calidad inferior se traduce en costos, como por ejemplo daño de los equipos, necesidad de instalar generación de respaldo, pérdidas de productividad..., etc.” (p,16).

En relación a ello, autores como Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) por los años 80 concluían que la calidad puede ser objetiva o subjetiva, donde determinar la última es más complejo porque es intrínseca a las expectativas de cada individuo, pero también a sus necesidades personales. Cuando se habla de la calidad del producto, esta se puede medir de acuerdo a ciertos niveles y estándares, sin embargo, es más difícil medir la calidad de los servicios, ya que para hacerlo se deben considerar variables de acuerdo a los diferentes escenarios, público objetivo, tiempo, entre otras características que varían y se deben considerar para establecer los parámetros de medición.

Es importante conocer cuáles son los elementos o factores que determinan el nivel de calidad del servicio y a su vez cuales influyen en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios comerciales recibidos por la empresa, como el contexto social, económico y cultural o que las necesidades, aspiraciones e ideales están en función a la edad de los individuos (Salas, 2013. p.39).

Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones de parte del proveedor. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio; además no se evalúa solamente el resultado sino todo el

proceso que estuvo involucrado en la entrega misma del servicio. Por lo tanto, el concepto de calidad en el servicio es un tanto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo a su experiencia y a sus expectativas. (Lascurain Gutierrez, I.,2012, p:26)

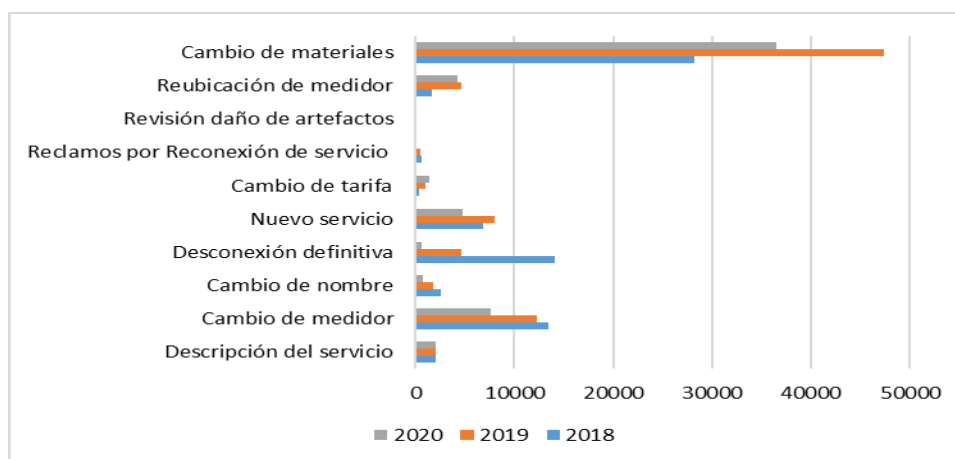
En relación a las diversas posturas y modelos que puedan existir para medir la calidad del servicio o determinar ciertas aproximaciones de satisfacción o descontento, es relevante conocer el origen y objetivos propuestos por las empresas proveedoras de dicho bien o servicio, conociendo tal información se puede establecer parámetros de cumplimiento con los ideales establecidos y los que se presta a la comunidad. En el caso de la Corporación Nacional de Energía Eléctrica (CNEL), sus metas estratégicas están alineadas al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017-2021 priorizando la prestación de servicio con eficiencia y de calidad hacia un modelo de desarrollo sostenible (Plan Estratégico CNEL, 2017: 38).

En detalle se muestra a continuación los principales servicios comerciales que brinda la Unidad CNEL EP-Milagro y la frecuencia de prestación en los 3 últimos años:

**Tabla 1.**  
*Frecuencia de Servicios prestados periodo 2018-2020*

Descripción del servicio	2018	2019	2020
Cambio de medidor	13369	12266	7635
Cambio de nombre	2547	1804	803
Desconexión definitiva	14064	4663	582
Nuevo servicio	6876	8034	4776
Cambio de tarifa	300	1045	1357
Reclamos por Reconexión de servicio	629	503	63
Revisión daño de artefactos	42	86	55
Reubicación de medidor	1629	4617	4180
Cambio de materiales	28189	47428	36483

**Nota.** La Tabla 1. muestra la frecuencia de los servicios prestados por CNEL EP-Unidad Milagro durante el periodo 2018-2020. Fuente: CNEL EP-Unidad Milagro. Elaboración: El autor.



**Figura 1.** El gráfico 1 muestra la frecuencia de los servicios prestados por CNEL EP-Unidad Milagro. Fuente: CNEL EP-Unidad Milagro. Elaboración: El autor.

Como se muestra, en la Tabla 1 y Figura 1, los servicios más demandados son cambio de materiales, nuevo servicio, desconexión definitiva y cambio de medidor.

Conociendo las metas planteadas por la empresa y sus servicios se puede ahondar en la identificación de cuáles son los principales elementos que disminuyen el grado de satisfacción en sus clientes, ya sea por la calidad de sus servicios o por otros factores, haciendo posible que se puedan tomar los correctivos necesarios con el fin de cambiar la opinión de los usuarios, conociendo que “La calidad y el servicio son dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre” (Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. 2014: Introducción).

La felicidad de los usuarios depende no sólo de los múltiples servicios o productos que se brinde, sino de una multiplicidad de componentes que dependerá también de los juicios de valor que ellos otorguen a cada uno en relación al beneficio obtenido.

La insatisfacción se ha estudiado fundamentalmente desde la percepción del consumidor. Visto desde esa perspectiva, el concepto de insatisfacción se asemeja al de satisfacción, entendido que se conforma por los mismos tres componentes, de esta forma la insatisfacción es una respuesta que puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamental, que se enfoca en un aspecto particular de la experiencia de compra o consumo, y que se da en un momento determinado; solo que con un carácter opuesto al de la satisfacción (Mora, C., 2011, p:4)

Sin duda, que la calidad del servicio y la satisfacción son un elemento fundamental en la felicidad de los usuarios de los servicios, en este caso aplicado a los servicios comerciales de energía eléctrica que se brindan. Hay que tener presente que como afirma la OMS la salud incluye necesariamente el bienestar psicológico, junto al físico y social, y que “Las emociones positivas desarrollan la creatividad, promueven pautas de acción originales, amplían el autoconocimiento y conocimiento situacional, la resiliencia y la interpersonalidad, y se relacionan con un estilo de vida saludable” (García, J., 2014, p.19).

Muchos estudios de opinión proporcionan elementos necesarios para averiguar la postura de las personas ante cualquier fenómeno o situación, lo cual contribuye a encontrar nuevas ideas o estrategias que permitan mejoras en el servicio. En consecuencia, las personas quienes tienen necesidades múltiples e interdependientes, pueden ir cubriendo ese marco de necesidades básicas en relación a un punto de partida básico que está entre sus expectativas y lo que perciben con el fin de satisfacer todas esas necesidades que al final contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas. Y si bien la calidad de vida y bienestar también tiene un carácter subjetivo tener garantizado los servicios básicos y que sean de calidad contribuyen a alcanzar un estatus social que permite una mejor interrelación con el resto de individuos en la sociedad.

Desde otro punto de vista relacionado al tema de análisis, en un estudio similar, “Gestión de Satisfacción al Cliente II” (Félix Enrique Villegas Yagual, 2014), se plantea que es importante, entre varios aspectos a profundizar, la indagación sobre las quejas de los usuarios, como respuesta a la mala gestión de los sistemas y subsistemas del área comercial. Por lo expuesto, la relación entre el bienestar que experimentan los usuarios cuando reciben un servicio que les resulta óptimo y con calidez, ya es un tema que marca atención en diferentes espacios, si bien antes este tipo de análisis eran más comunes en el sector privado, en la actualidad ya genera interés en el sector público.

La realidad es que en el actual contexto nacional e internacional de crisis económicas y sociales que viven los ciudadanos, es más común que cada día se empiece a demandar y exigir servicios más eficientes, de calidad pero también de calidez, donde el surgimiento de nuevos paradigmas cuestionan el rol del Estado en el cumplimiento de garantizar los derechos y servicios públicos a los ciudadanos; junto con los cambios y nuevas tendencias tecnológicas, científicas, políticas y sociales, que no solo aceleran las formas de producción sino también las dinámicas de relacionamiento entre todos, en un mundo cada vez más mecanizado y mercantilizado, se ve distante un proceso de desarrollo social humano y sostenible. En este contexto, para dar respuesta a las nuevas necesidades económicas y sociales, se requiere simultáneamente la adopción de acciones encaminadas al desarrollo de la capacidad de gestión, donde la capacidad gerencial se ha convertido, en el nuevo milenio, en un recurso precioso y crítico para el avance de cualquier sociedad (Guadalupe, A. Iglesias, A.2015).

### **Servicios públicos en Ecuador**

En los países de América Latina durante los últimos 150 años, los servicios públicos han desempeñado una función estructural del Estado-Nación, actualmente estos se han convertido en depositarios del poder ciudadano (CEPAL, 2013). Durante los 80 y 90, en Ecuador el servicio público era significado de ineficiencia, por lo que se creía que lo mejor era que sean administrados por el sector privado. En 1998 el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), aprobó un documento denominado “Nueva Gestión Pública para América Latina”, el cual da pie a una serie de cambios que orientan hacia un nuevo modelo, pasando de la administración pública a la gerencia pública, es decir que además de ofertar los servicios, estos deben estar provistos de atención con eficiencia y eficacia. En 2007, con la publicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, se declara como política de Estado la demostración y promoción de la calidad en los ámbitos público y privado. Posteriormente, en 2008, en la nueva Constitución, se incorporan artículos orientados a garantizar la calidad del servicio público. (Chisaguano, 2017).

Pero, ¿por qué otorgar tal importancia a la prestación de los servicios públicos?, pues bien, la prestación de estos servicios, de manera especial aquellos básicos, como en el caso de la dotación de energía eléctrica, agua potable, transporte, entre otros, son sujetos de constante mirada por parte de la ciudadanía, y los malestares que generan el descontento ciudadano, pueden llegar a convertirse en un serio problema que coarte la gobernabilidad de cualquier autoridad; ya sea por el incremento en el costo, o por la calidad del servicio recibido; paralizaciones a escala local y nacional se llevan a cabo continuamente cuando los ciudadanos no se sienten bien atendidos o vulnerados en sus derechos; solo para citar como ejemplo, el alza del precio de combustibles fue el detonante para que el país se paralizara en octubre del 2019 y pusiera en serios problemas a la administración presidencial; y si retrocedemos en el tiempo, encontraremos muchos casos más en los cuales el descontento ciudadano por la prestación de un servicio público ha sido una bandera de batalla, tornándose en un tema político fundamental de atención prioritaria para el gobierno de turno.

Como hemos descrito anteriormente, la satisfacción del usuario tiene diferentes percepciones, es por eso que es muy difícil mantener una apreciación positiva muchas veces del usuario, porque cuando hablamos de manera general de servicios públicos en nuestro país, desde los más básicos e indispensables hasta aquellos que son complementarios para nuestra supervivencia, existe el

paradigma de que todo lo que proviene del “sector público” es de menor calidad; y esta idea se transmite generalmente de un usuario a otro, incluso muchas veces sin mayor fundamento más que los comentarios negativos de otros usuarios, y es precisamente este tipo de “publicidad” la que se propaga rápidamente y puede llegar incluso a generar una imagen negativa sobre una institución, pese a todos los esfuerzos de funcionarios y empleados por brindar un buen servicio.

Por todo lo expuesto, las instituciones y empresas públicas se ven en la constante tarea de buscar medios para conocer cuál es la imagen que han logrado posicionar en los usuarios, ya que la nueva institucionalidad pública así lo exige; además, las normas vigentes constantemente enfatizan en la importancia de la calidad de los servicios que se brinden. Esta necesidad ha llevado a la realización de diferentes monografías, tesis, evaluaciones, entre otros estudios realizados desde la academia, organizaciones de la sociedad civil, y otros actores sociales que ven en la prestación del servicio público un elemento importante en la dinámica social y política de nuestro país.

Por otro lado, la incorporación de la medición de los servicios públicos se manifiesta en la inclusión de metas relacionadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, el cual es el instrumento de planificación nacional que orienta las políticas públicas de desarrollo a ejecutarse; en este documento se establece en el Objetivo No. 7: “Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía”, como una de las metas al 2021, “Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos a 2021”, el cual se monitorea como uno de los índices evaluados mediante la aplicación de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) implementada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC); este índice para el año 2017, fue de 6,6 a escala nacional; mientras que en el 2018, según los últimos resultados disponibles, tuvo un descenso hasta 6,31, lo cual, como podemos ver, implica que aún existe una brecha para alcanzar la meta planificada, lo que conlleva a toda la institucionalidad pública a plantear estrategias para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos y ciudadanas de los servicios que se brindan.

## **Marco legal**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el marco de sus competencias y servicios, y en cumplimiento con las normas ecuatorianas, en la búsqueda de la eficiencia, se compromete con la establecido en las diferentes normas y leyes que rigen en el país; como se dispone en la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 85, literal 1, en donde se indica “Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.”. Por otro lado, la eficiencia en el servicio se enmarca también en lo dispuesto en la Ley de Eficiencia Energética, que en su Art. 3, numeral 5, enfatiza entre sus principios “Transparencia e información adecuada para los consumidores y tomadores de decisión”.

De manera transversal, la realización de esta investigación se constituye también en un insumo que permite tomarse en consideración para la medición de la calidad del servicio brindado, lo cual, si bien es cierto se genera una percepción de acuerdo a la experiencia de cada consumidor, pero también se permite generar una visión del servicio que están realizando los servidores públicos, ya que es responsabilidad brindar un servicio de calidad, tal como lo describe en la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, 2016) en el Art. 76, acerca de la evaluación del desempeño de los servidores: “La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de



gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley”.

En cumplimiento con las obligaciones de CNEL-EP dispuestas en su Manual de Políticas Comerciales (CNEL EP, 2018), en donde su primera disposición es la de “Suministrar el servicio de energía eléctrica y brindar la atención al consumidor con calidad, cordialidad y oportunidad de conformidad con la normativa vigente”, y en correspondencia con lo expuesto en las normas actuales, la búsqueda de brindar un servicio de calidad es una constante misión de CNEL-EP, para ello se ha planteado en esta investigación como objetivo general: *Investigar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes*; cabe mencionar que en sintonía con este objetivo ya la institución ha tomado medidas, como la implementación del Balcón de Servicios desde el 2018, en donde se receptan las inquietudes y quejas de los usuarios, y se constituye en la primera impresión y en gran parte la atención recibida contribuye en la imagen que se forman los usuarios y que transmiten a la ciudadanía en general.

### **Metodología de Recolección de datos.**

En la actualidad, existen tres enfoques y/o métodos en la investigación: cualitativo (interpretativo), cuantitativo (positivista) y sociocrítico, también llamado método mixto de investigación. El método cualitativo analiza la conducta de los sujetos investigados por lo que puede depender de las características, emociones y vivencias de los individuos; mientras que con el método cuantitativo se hacen mediciones de variables en base a objetivos definidos, los datos obtenidos son sometidos a procedimientos estadísticos con el fin de obtener resultados y comparar las diferencias entre las variables objeto de análisis. Finalmente, el enfoque sociocrítico combina instrumentos de análisis de los dos métodos anteriores (Lisboa, 2016).

Ambos métodos, cualitativos y cuantitativos, ofrecen una variedad de procedimientos metodológicos, por lo que representan en lugar de un obstáculo, ventajas al brindar diferentes opciones a los investigadores de tal manera que puedan ajustarse al objeto de estudio. (Paula Andrea Montoya Zuluaga, Sonia Natalia Cogollo Ospina, 2018).

La recolección de los datos se fundamenta en la medición, se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010). Es importante que, al realizar el proceso de recolección de datos, se tomen en cuenta procedimientos estandarizados, aceptados con bases de investigación científica. Para el caso de estudio, esta investigación se centra en la técnica de recolección de datos por medio del uso de encuestas aplicadas a usuarios de los servicios comerciales proporcionados por CNEL Unidad Milagro como fuentes primarias; y como fuentes secundarias la revisión de libros, tesis doctorales, información relacionada en internet, documentos legales (Constitución, Leyes Orgánicas y Regulación para la microgeneración fotovoltaica para autoabastecimiento de consumidores finales de energía eléctrica) consultadas. A través de un enfoque cuantitativo se determinará características o atributos que permitan analizar cuantitativamente la percepción de los usuarios.

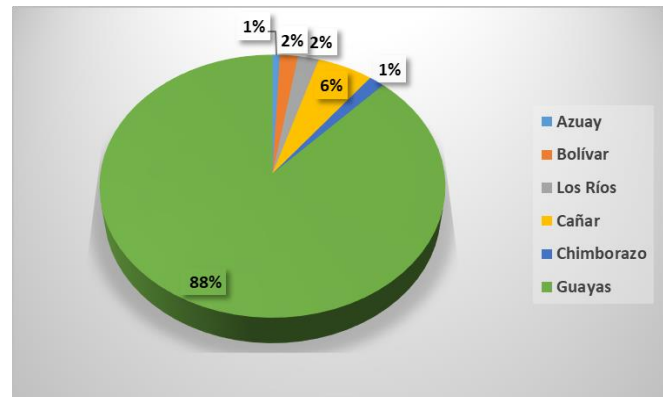
Se ha considerado como población objetivo a los usuarios de los servicios comerciales de CNEL Unidad de Negocio Milagro. El tamaño del Universo, en este caso corresponde al número de usuarios del servicio, para su definición se ha utilizado la última información censal disponible (CPV 2010 de INEC), considerando para el efecto el número de viviendas con cobertura de servicio

eléctrico de empresa pública, que corresponden al campo de acción de CNEL-EP UN Milagro, un total de 202.786 usuarios del Guayas y provincias cercanas, según el siguiente detalle:

**Tabla 2**  
*Usuarios por provincias*

Provincia	Usuarios
Azuay	1522
Bolívar	3738
Los Ríos	4366
Cañar	11610
Chimborazo	3222
Guayas	178328
<b>Total</b>	<b>202786</b>

*Nota:* La Tabla No. 2 muestra el número de usuarios de CNEL EP- UN Milagro por provincia



**Figura 2.** El gráfico muestra el porcentaje de usuarios por provincias respecto al total de usuarios. Elaboración: El autor.

Como parte del procedimiento estadístico, se aplican intervalos de confianza considerando un error de estimación de 5% y un nivel de confianza del 95%, por lo que se emplea el correspondiente coeficiente valor Z: 1.96. (Escalante, 2010). Para el cálculo del tamaño de muestra para este estudio, se ha considerado como referencia seguir las orientaciones del libro “Estadística aplicada para la investigación científica”, del autor Michel Enrique Gamboa Graus; quien recomienda aplicar en poblaciones finitas, en donde se conoce el tamaño del universo (N), la siguiente fórmula (ecuación 1):

$$n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N-1)+Z^2pq} \quad (1)$$

Donde,

Z: Nivel de confianza (coeficiente 1,96)

N: Universo (202.786)

p: probabilidad a favor (0,50)

q: probabilidad en contra (0,50)

e: error de estimación (0,05)

n: tamaño de la muestra (?)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(202,786)}{(0.05)^2(202,786-1)+(1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{194,755.6744}{506.9625+0.9604}$$

$$n = \frac{194,755.6744}{507.9229}$$

$n = 384$

La muestra para el caso de referencia es de 384 encuestas.

Para el diseño de los cuestionarios, se siguen orientaciones relevantes en el campo de investigación, y la información se logra a través de una encuesta estructurada. La formulación de las preguntas debe adecuarse a una serie de criterios/recomendaciones que aparecen en todos los manuales y que han ido surgiendo de la práctica y de la reflexión metodológica sobre la encuesta (Martín, 2011). Para esta investigación cuyo objetivo principal es “Conocer la percepción que tienen los usuarios de servicios comerciales prestados por CNEL Milagro y el nivel de conocimiento y satisfacción de los mismos”, tomando en consideración la cartera de servicios prestados, se plantean en la encuesta las siguientes preguntas:

- ¿Qué servicios que presta CNEL Milagro conoce Ud.?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para nuevo servicio?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de medidor?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de tarifa?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para aplicar tarifa de tercera edad?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para aplicar tarifa de discapacidad?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de nombre?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para suspensión de servicios?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para reconexión de servicios?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite de reclamación por daño de artefactos eléctricos?
- ¿Cómo calificaría Ud. el trámite para convenios de pago?
- ¿Si el trámite realizado no cumplió con sus expectativas, y consideró una calificación “Poco satisfactorio” o “Insatisfactorio”, ¿cuál fue el motivo principal?
- ¿Cuál calificaría Ud. ¿Cómo el peor servicio que presta CNEL EP UN Milagro?
- ¿Conoce los requisitos correspondientes para los trámites que se realizan en CNEL EP UN Milagro?
- ¿Por qué medio de comunicación Usted conoce noticias sobre las actividades y servicios que brinda CNEL- EP UN Milagro?

Para medir los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados respecto al servicio recibido, se ha categorizado cuatro niveles de aceptación, siendo el nivel más alto “muy satisfactorio”, los niveles de satisfacción promedio se califican como “satisfactorio” y “poco satisfactorio”, y el nivel más bajo “insatisfactorio”.

## **Resultados**

A través de los resultados de las encuestas se pudo obtener amplia información sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía de los servicios que presta CNEL EP-Unidad Milagro; así podemos ver que los más conocidos son la solicitud de nuevo servicio, cambio de medidor, cambio de tarifas, cambio de nombre y reconexión del servicio posterior a los cortes. Al referirse los usuarios a la calificación de los trámites para la contratación de un nuevo servicio, el 42% indica que el servicio prestado es poco satisfactorio, y un 35% asegura que es satisfactorio, sólo un 2% de los encuestados afirmó encontrar muy satisfactorio la atención recibida. En cuanto al trámite para cambio de medidor, el 46% afirmó que el servicio es poco satisfactorio, y un 34% encuentra satisfactorio el servicio recibido, al igual que en la pregunta anterior, solo un 2% afirma que es muy satisfactorio.

Por otro lado, la calificación del trámite para cambio de tarifa tiene una percepción ciudadana de niveles poco satisfactorio el 36% e insatisfactorio el 33%, un 11% afirmó que es “satisfactorio” y un mínimo 3% expresó “muy satisfactorio”. El trámite para aplicar tarifas de tercera edad es uno de los que genera mayor rechazo, ya que el 33% manifiesta que el servicio es poco satisfactorio y el 51% indica que es insatisfactorio; de igual manera, también se presentan altos niveles de descontento con la aplicación de tarifas para discapacidad, el 40% y 38% manifiestan que el servicio es poco satisfactorio e insatisfactorio respectivamente. Para el cambio de nombre la tendencia se mantiene, el 40% indica que el servicio es poco satisfactorio y el 43% insatisfactorio. A la hora de hablar de la suspensión de servicio, o corte, el 52% manifiesta que es poco satisfactorio y el 39% insatisfactorio; en la misma línea el trámite de reconexión de servicios también presenta altos niveles de insatisfacción, el 59% manifiesta poco satisfactorio y el 35% insatisfactorio. El nivel de descontento es más evidente en el trámite de reclamación por daños de artefactos eléctricos, el 29% indica que es poco satisfactorio y el 71% insatisfactorio, nadie indica satisfacción en este servicio. Cuando se trata de calificar el trámite para convenios de pago, la mayoría de encuestados, el 86%, manifiesta que es insatisfactorio.

Adicionalmente, además de consultar el nivel de satisfacción de los servicios recibidos, se consultó a los usuarios sobre los motivos por los cuales consideran que el servicio fue “poco satisfactorio” o “insatisfactorio”, siendo la atención recibida y el tiempo de gestión, con un 42%, las causas más fuertes por las cuales no se cumplen las expectativas. Por otro lado, con los resultados expuestos, el servicio que es considerado como el de más baja calidad que brinda CNEL es el de “reparación de daños de artefactos eléctricos” con un 87,8% de votos, lo cual reafirma el alto nivel de insatisfacción de este servicio como se menciona anteriormente, que al igual que el trámite para convenio de pagos, son los servicios calificados con mayor grado de insatisfacción.

Como se puede evidenciar en los resultados, en términos generales la percepción ciudadana sobre los servicios brindados por CNEL-EP Milagro, es poco favorable, ya que el grado de satisfacción en los trámites realizados no supera el 35%, mientras que los niveles de poca satisfacción e insatisfacción son bastante altos llegando hasta un 87,8% en el servicio peor calificado.

## **Conclusiones**

Se puede concluir que la percepción ciudadana sobre los servicios brindados por CNEL EP Milagro es poco favorable; pues bien, volviendo al concepto de “percepción ciudadana”, considerando que esta percepción puede llegar a ser subjetiva en algunos casos, ya que muchas veces los trámites pueden demorarse más por falta de información o conocimiento, podemos ver que este no sería el caso, ya que, en el análisis de los motivos para alcanzar estos niveles de insatisfacción, y poder comprobar la hipótesis inicial que se planteó en este estudio “El bajo nivel de conocimiento de requisitos y procesos de los servicios comerciales que oferta la Unidad de Negocios Milagro CNEL EP incide en la percepción en la calidad de servicio brindado a los usuarios”, se consultó también a los usuarios si conocen cuales son los requisitos para los trámites que se van a realizar, indicando el 69% que sí conoce estos requisitos, mientras que un 31% indicó que no los conocía, de esta manera podemos descartar la hipótesis planteada, ya que bien puede corresponder esta concepción a una visión subjetiva, porque no se puede confirmar en vista de que este no sería el motivo principal por el cual no se logra un nivel de satisfacción en el servicio a los usuarios.

Entonces, es notorio que se ha posicionado en el sentir ciudadano la firme idea de que la atención en los trámites no es la más adecuada. Corresponde como gran tarea de la empresa, revisar cuales son los principales motivos por los cuales los niveles de percepción ciudadana de los servicios

recibidos muestran un alto grado de insatisfacción. Es recomendable para CNEL realizar un análisis interno de las fortalezas y debilidades de la empresa, revisar si la capacidad instalada para brindar los servicios es adecuada para la atención de la cantidad de usuarios que tienen; realizar un análisis de los manuales de procesos y funciones, analizar la posibilidad de una reingeniería para las áreas comerciales y de atención al usuario.

Otra estrategia a implementar, ya que como se ha visto a lo largo de este análisis, la percepción cae en el campo de la subjetividad, es plantear una política para reposicionar la imagen que actualmente tiene la empresa, mediante una campaña de fortalecimiento de imagen institucional a través de medios de comunicación, redes sociales y web, y realizando campañas directas con los usuarios, ya que según datos de esta investigación, el 54% de los usuarios se enteran de las actividades de la empresa a través de la web y redes sociales, mientras que un 39% se entera por otros usuarios; el diseño de una campaña de marketing publicitario podría ser una buena opción para ayudar a mejorar la imagen institucional que actualmente tiene la empresa.

Las conclusiones y resultados de este análisis pueden facilitar a la CNEL-EP Milagro, una herramienta que permita realizar propuestas de mejoras, y que de alguna manera se puedan implementar mecanismos para mejorar el concepto y la percepción de los servicios brindados; este y otros estudios similares contribuyen en alguna medida a generar acciones y decisiones que orienten esfuerzos para mejorar la imagen de CNEL-EP en el imaginario de sus usuarios.

## **Bibliografía**

Cepal. (2013). Gestión pública y servicios públicos. Recursos Naturales e Infraestructura.

Constitución de la República del Ecuador. (2008).

Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP (2018). Informe de Rendición de Cuentas”. Recuperado el 16 de septiembre de 2020, desde [https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/resumen-ejecutivo-RC\\_2018\\_vf.pdf](https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/resumen-ejecutivo-RC_2018_vf.pdf)

Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP (2018). Manual de Políticas comerciales.

Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP (2017). Plan Estratégico. Recuperado el 20 de septiembre de 2020, desde [https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Plan-Estrategico\\_CNELEP\\_2017-2021.pdf](https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Plan-Estrategico_CNELEP_2017-2021.pdf)

Escalante Angulo, Carlos. Prueba de hipótesis frente a intervalos de confianza, Universidad de La Salle, Bogotá, 2010

Félix Enrique Villegas Yagual, X. L. (2014). Gestión de Satisfacción al cliente II. *Revista Ciencia UNEMI*, 107-121.

Gamboa Graus, Michel Enrique, Estadística aplicada a la investigación científica, 2017, Las Tunas, Cuba: Editorial Redipe-Edacun.

García, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-clav.pen* vol.8 no.16 México jul./dic. 2014

- Gonzalo, A., Iglesias, A (2015), Calidad en los servicios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de la provincia de Chimborazo, Ecuador. COFIN, Habana, vol. 9 • n.o 1 • enero-junio • 2015 • pp. 11-15
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010). Censo de Población y Vivienda
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). Percepción sobre la calidad de los servicios públicos. El Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos.
- Jaramillo Albuja, J. P. (2018). El rol de las empresas públicas en Ecuador. Perspectiva económica.
- Lascurain, Gutiérrez, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. (Tesis de posgrado). Universidad Iberoamericana. México. Recuperada 21 de septiembre de 2020, desde <http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/561/015599s.pdf?sequence=1>
- Levy, Alberto; Carrasco, Juan José (2020). Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo. División de Energía. Serie. IDB-MG-809 .Recuperado de 16 de septiembre de 2020, desde <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Calidad-y-confiabilidad-de-los-servicios-electricos-en-America-Latina.pdf>.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (28 de marzo de 2016).
- Lisboa, J. C. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur; Versión Online*.
- Paula Andrea Montoya Zuluaga, Sonia Natalia Cogollo Ospina. (2018). Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica, 2da. Edición revisada*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI.
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, Universidade Nove de Julho, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162, São Paulo, Brasil
- Orejuela, Victor (2015). Response of Residential Electricity Demand Against Price Signals in Ecuador.
- Pérez, E. (2010). Empresa Pública en Ecuador.
- Salas, C., Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *Revista CES de Salud Pública*, volumen (4), pp:36-46. doi: 2145-9932

- Chisaguano, B. V. (abril de 2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metroplitano de Quito, 2014-2016. Quito, Pichincha: Instituto de Altos Estudios Nacionales IAEN.
- Lisboa, J. C. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur; Versión Online*.
- Maritza Torres Samuel, C. L. (Diciembre de 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Compendium*.
- Maritza Torres Samuel, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Compendium*.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica, 2da. Edición revisada*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Paula Andrea Montoya Zuluaga, Sonia Natalia Cogollo Ospina. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó.
- Sampieri, D. R., Collado, D. C., & Lucio, D. M. (2010). *Metodología de la Investigación, 5ta. Edición*. México: McGraw-Hill.
- Valarie A. Zeithaml, L. L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 35-48.
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Colombia : Ecoe ediciones.
- Vicuña, V., (14 de septiembre de 2016). El Milagro de Milagro: Un recorrido por su historia. [http://elmilagrodemilagro.blogspot.com/2016/09/v-behaviorurldefaultvmlo\\_14.html](http://elmilagrodemilagro.blogspot.com/2016/09/v-behaviorurldefaultvmlo_14.html)

## ANEXOS

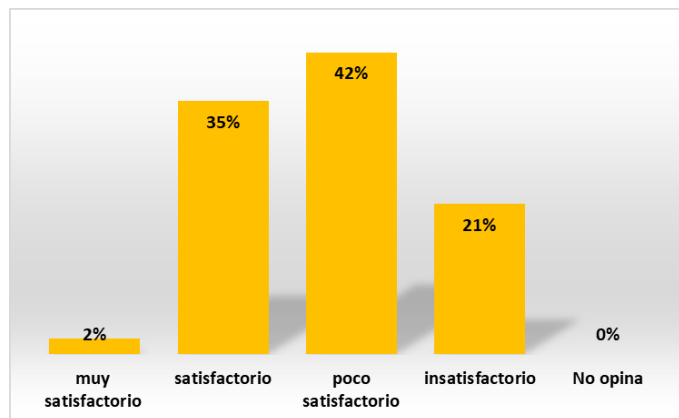
### Resultados de encuestas de percepción ¿Cómo calificaría Usted el trámite para nuevo servicio?

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción respecto a nuevo servicio*

Nivel de satisfacción	# Usuarios
muy satisfactorio	8
Satisfactorio	135
poco satisfactorio	161
insatisfactorio	80
No opina	0

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 3.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto a la prestación de nuevo servicio. Fuente: Clientes de CNEL – UN Milagro. Elaborado por el autor.

Como se puede ver en la Tabla 3 y Figura No. 3, se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de nuevos servicios es mayoritariamente “poco satisfactorio”, ya que 161 usuarios, es decir, el 42%, se pronunciaron de esta forma, por otro lado, un 35% manifiesta que es “satisfactorio”.

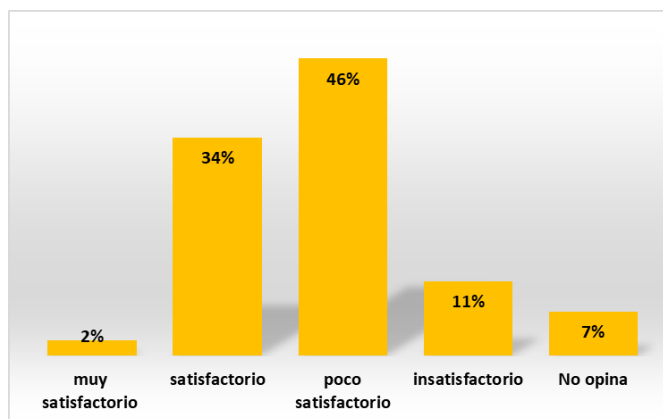
### ¿Cómo calificaría Usted el trámite para cambio de medidor?

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción respecto a cambio de medidor*

Nivel de satisfacción	# Usuarios
muy satisfactorio	9
Satisfactorio	129
poco satisfactorio	176
insatisfactorio	44
No opina	26

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 4.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto a la prestación del servicio de cambio de medidor. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Tabla 4 y Figura 4, se puede ver que la mayoría de usuarios encuestados, 176, es decir el 46%, manifiestan que el servicio de cambio de medidor es “poco satisfactorio”.



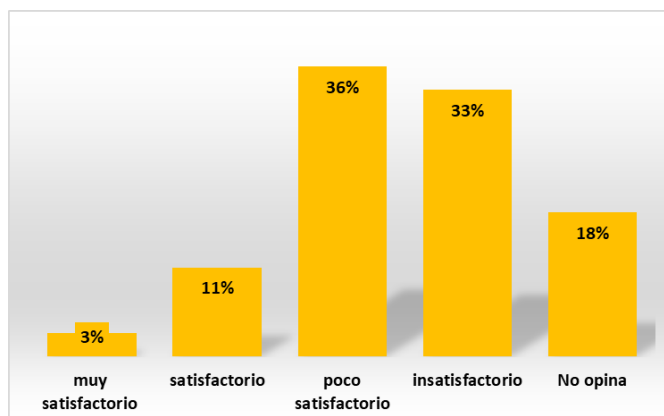
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para cambio de tarifa?

**Tabla 5**

*Calificación de trámite para cambio de tarifa*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	11
Satisfactorio	42
poco satisfactorio	137
insatisfactorio	126
No opina	68

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 5.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto a la prestación del servicio de cambio de tarifa. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

Al referirse al servicio de cambio de tarifa, en la Tabla 5 y Figura 5, la percepción de los usuarios se concentra en dos niveles: 137 usuarios manifestaron que el servicio es “poco satisfactorio” mientras que 126 mencionaron que es “insatisfactorio”, es decir, el 36% y 33% respectivamente.

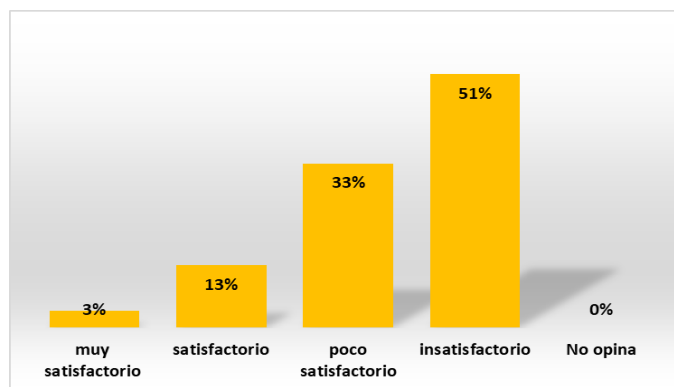
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para aplicar tarifa de tercera edad?

**Tabla 6**

*Calificación de trámite para aplicación de tarifa de tercera edad*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	13
satisfactorio	48
poco satisfactorio	127
insatisfactorio	196
No opina	0

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 6.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto a la aplicación de tarifa de tercera edad. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

El trámite para aplicación de tarifa de tercera edad, en la percepción de los clientes de acuerdo a la Tabla 6 y Figura 6, se encuentra en un nivel mayoritariamente “insatisfactorio”, según lo manifestado por 196 usuarios, el 51%.

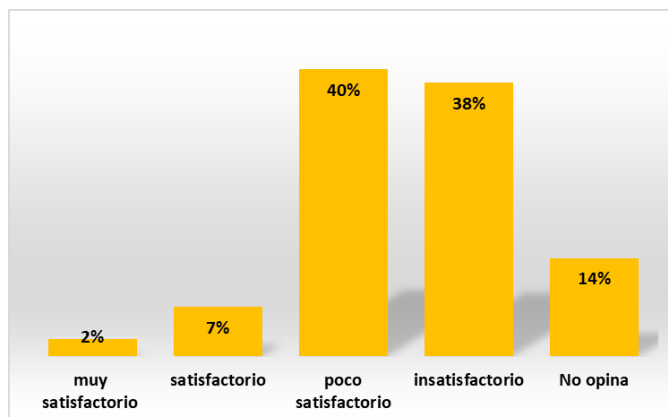
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para aplicar tarifa de discapacidad?

**Tabla 7**

*Calificación de trámite para aplicación de tarifa de discapacidad*

Nivel de Satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	9
satisfactorio	26
poco satisfactorio	152
insatisfactorio	145
No opina	52

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 7.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto a la aplicación de tarifa de discapacidad. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Tabla 7 y Figura 7, se aprecia el resultado de la consulta sobre la calificación del trámite para tarifa de discapacidad; la percepción de los usuarios es que el servicio es “poco satisfactorio”, según 152 usuarios, es decir el 40% de los encuestados.

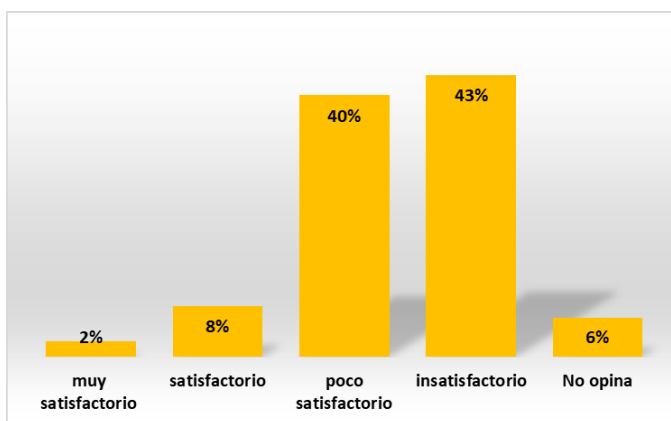
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para cambio de nombre?

**Tabla 8**

*Calificación de trámite para cambio de nombre*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	9
satisfactorio	30
poco satisfactorio	155
insatisfactorio	167
No opina	23

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 8.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite de cambio de nombre. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

La calificación de los usuarios sobre el trámite para cambio de nombre, está mayoritariamente en un nivel de “insatisfactorio”, de acuerdo a lo expresado por 167 usuarios, es decir el 43% de los encuestados; por otro lado, el nivel “satisfactorio” alcanza un 8%, esto se resume en la Tabla 8 y Figura 8.

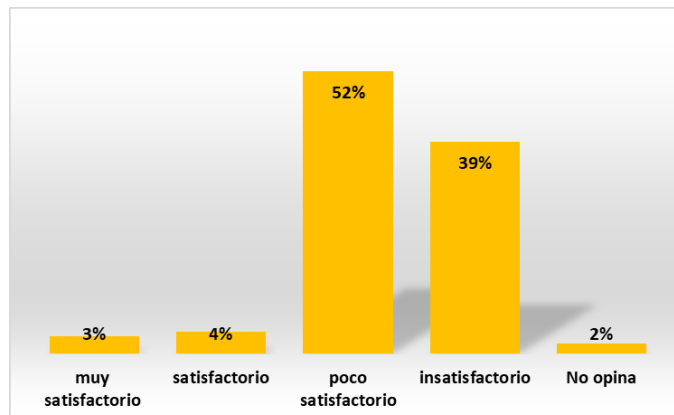
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para suspensión de servicios?

**Tabla 9**

*Calificación de trámite para suspensión de servicios*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	12
Satisfactorio	15
poco satisfactorio	200
insatisfactorio	150
No opina	7

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 9.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite de suspensión de servicios. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

El porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite de suspensión de servicios alcanza su nivel más alto en la percepción de que es “poco satisfactorio”, de acuerdo a lo manifestado por 200 usuarios, el 52%; según se evidencia en la Tabla 9 y Figura 9.

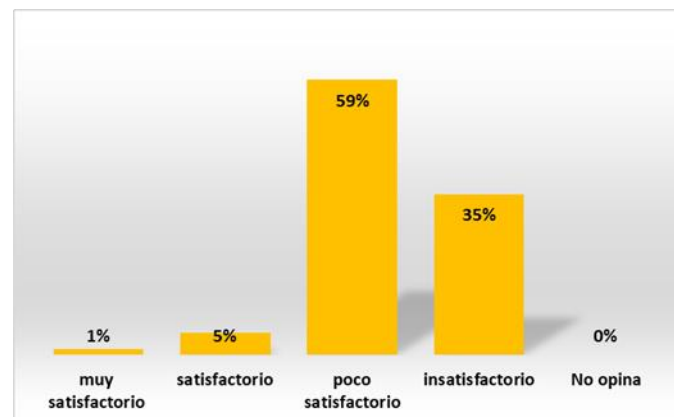
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para reconexión de servicios?

**Tabla 10**

*Calificación de trámite para reconexión de servicios*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	5
Satisfactorio	18
poco satisfactorio	228
insatisfactorio	133
No opina	0

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 10.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite para reconexión de servicios. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Tabla 10 y Figura 10 se evidencia que existe un alto nivel de insatisfacción respecto al trámite para reconexión del servicio eléctrico; 228 usuarios indican que el trámite es “poco satisfactorio”, es decir el 59% de los encuestados coinciden en esta afirmación.

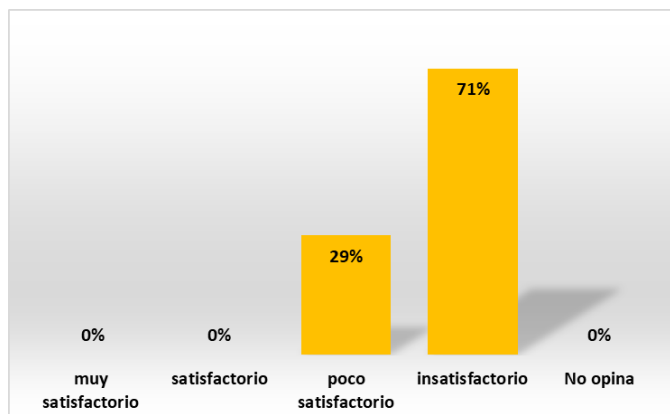
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite de reclamación por daño de artefactos eléctricos?

**Tabla 11**

*Calificación de trámite para reclamación por daño de artefactos eléctricos*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	0
Satisfactorio	0
poco satisfactorio	113
insatisfactorio	271
No opina	0

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 11.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite para reclamación por daño de artefactos eléctricos. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 11, la percepción de los usuarios sobre el trámite para reclamación por daño de artefactos eléctricos, es en un nivel muy alto “insatisfactorio”, ya que 271 usuarios, es decir el 71% lo afirma. Cabe indicar que según se muestra ningún usuario expresó satisfacción respecto al servicio.

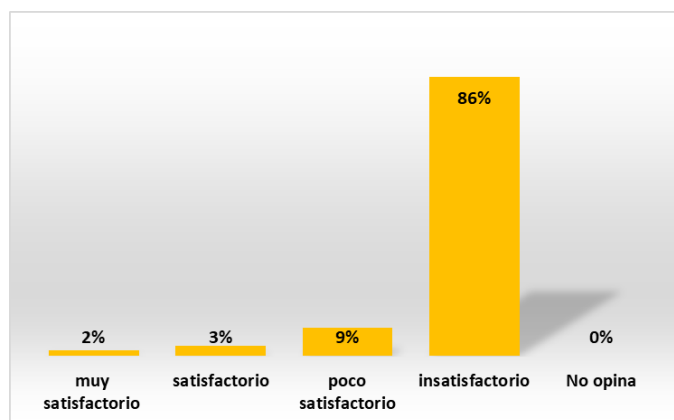
## ¿Cómo calificaría Usted el trámite para convenios de pago?

**Tabla 12**

*Calificación de trámite para convenios de pago*

Nivel de satisfacción	#Usuarios
muy satisfactorio	7
Satisfactorio	12
poco satisfactorio	34
insatisfactorio	331
No opina	0

*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 12.** Porcentaje de satisfacción de usuarios respecto al trámite para convenios de pago. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

El porcentaje de usuarios que tiene una percepción en nivel “insatisfactorio” respecto al trámite para convenios de pago, es alto, alcanzando un 86%, de acuerdo a lo que se refleja en la Figura 12, en detalle, implica que 331 usuarios encuestados lo afirmaron, como se puede ver en la Tabla 12.

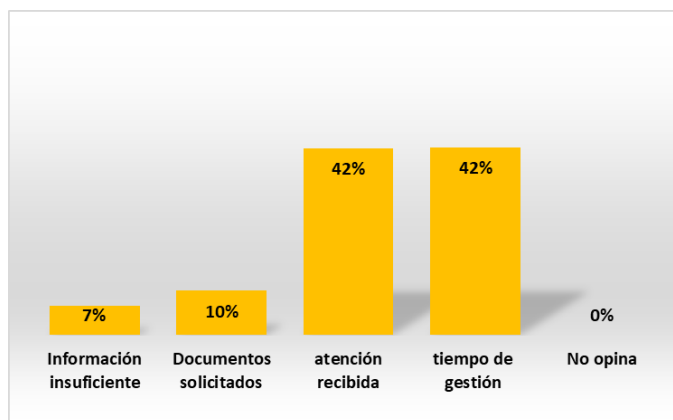
**Si el trámite realizado no cumplió con sus expectativas, y consideró una calificación "poco satisfactorio" o "insatisfactorio", ¿Cuál fue el motivo principal?**

**Tabla 13**

*Motivos principales mencionados por los usuarios sobre la insatisfacción del servicio*

Motivos expuestos	# Usuarios
Información insuficiente	25
Documentos solicitados	38
atención recibida	160
tiempo de gestión	161
No opina	0

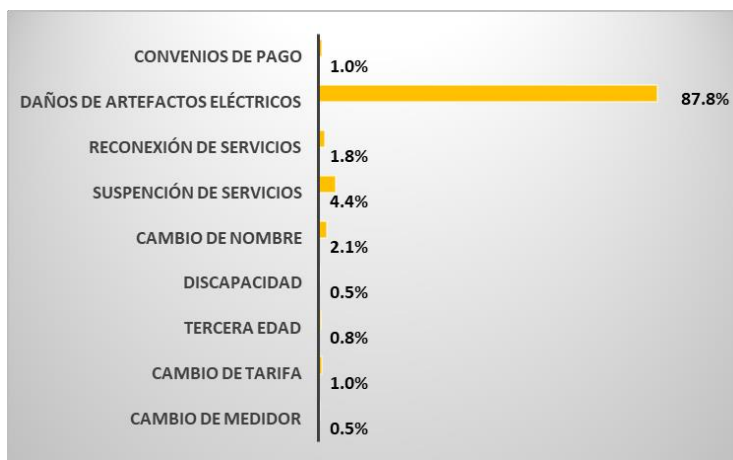
*Nota:* Información proporcionada por los usuarios



**Figura 13.** Principales motivos de insatisfacción de servicios, porcentaje de percepción de usuarios. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Tabla 13 y Figura 13, se muestra que, de acuerdo a la percepción de los usuarios los principales motivos de insatisfacción de los servicios recibidos son “atención recibida” y “tiempo de gestión”, en la misma medida, ya que el 42% de usuarios así lo afirmaron.

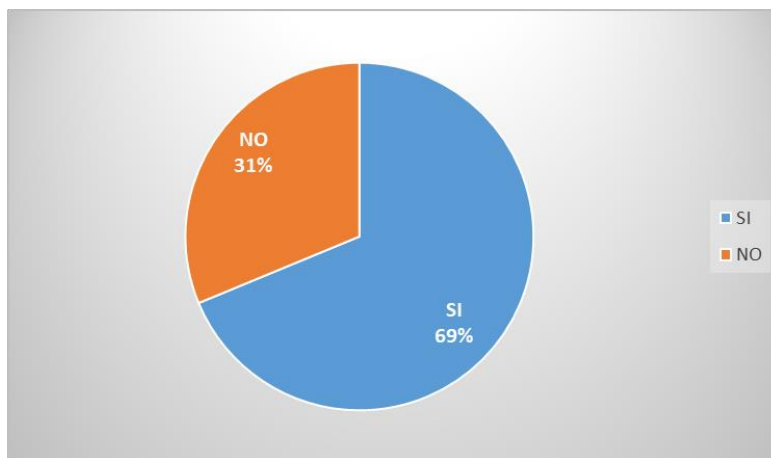
**¿Cuál calificaría Usted cómo el peor servicio que presta CNEL EP UN Milagro?**



**Figura 14.** Percepción sobre el peor servicio que presta CNEL EP-UN Milagro. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Figura 14, se evidencia que, de acuerdo a los usuarios encuestados, el servicio percibido como el “peor servicio” de CNEL es el trámite para reparación de daños de artefactos eléctricos, según afirman el 87.8% de los encuestados.

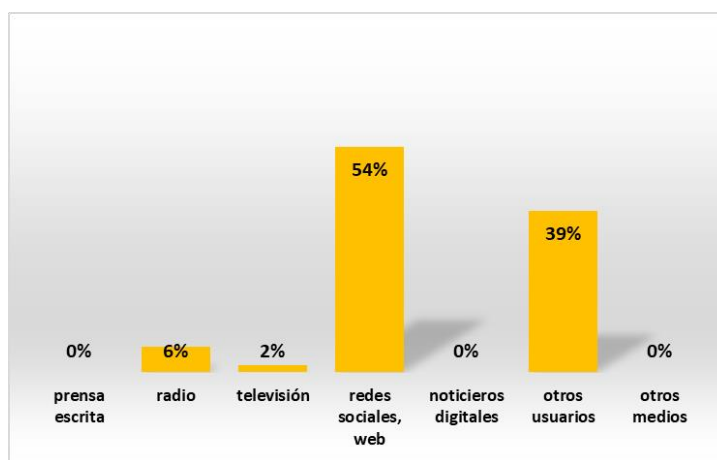
### ¿Conoce los requisitos correspondientes para los trámites que va a realizar en CNEL EP UN Milagro?



**Figura 15.** Porcentaje de usuarios que conocen los requisitos para los trámites que van a realizar en CNEL EP. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la figura 15 se muestra que el 69% de los encuestados afirman que sí conocen los requisitos correspondientes para los trámites que realizan en CNEL EP- Unidad Milagro, y un 31% no conoce los requisitos.

### ¿Por qué medio de comunicación Usted conoce las noticias sobre las actividades y servicios que brinda CNEL EP UN Milagro?



**Figura 16.** Medios de comunicación por los cuales los usuarios conocen actividades y servicios de CNEL-EP. Fuente: Clientes de CNEL-UN Milagro. Elaborado por el autor.

En la Figura 16 se puede ver que, las redes sociales y web, y a través de otros usuarios, son en mayor medida los medios por los cuales los usuarios conocen noticias sobre las actividades y servicios de CNEL, según lo indicado por el 54% y 39% de encuestados respectivamente.

**Tabla 14.***Viviendas con servicio eléctrico, Unidad CNEL Milagro*

<b>Provincia</b>	<b>Cantón</b>	<b>Parroquia</b>	<b>Número de Viviendas con servicio eléctrico de empresa pública</b>
Azuay	Cuenca	Molleturo	1.522
Bolívar	Chillanes	San José Del Tambo	882
Bolívar	Chillanes	Chillanes, Cabecera Cantonal	2.856
Cañar	La Troncal	La Troncal, Cabecera Cantonal	10.171
Cañar	Cañar	San Antonio	425
Cañar	Cañar	General Morales (Socarte)	742
Cañar	Cañar	Ventura	272
Chimborazo	Cumandá	Cumandá, Cabecera Cantonal	3.222
Guayas	Simón Bolívar	Crnel. Lorenzo De Garaicoa (Pedregal)	2.564
Guayas	Simón Bolívar	Simón Bolívar, Cabecera Cantonal	3.693
Guayas	Naranjito	Naranjito, Cabecera Cantonal	9.468
Guayas	Milagro	Roberto Astudillo	2.620
Guayas	Milagro	Milagro, Cabecera Cantonal	36.970
Guayas	Milagro	Mariscal Sucre	1.375
Guayas	Milagro	Chobo	1.299
Guayas	San Jacinto De Yaguachi	Yaguachi Viejo	2.907
Guayas	San Jacinto De Yaguachi	Gral. Pedro J. Montero	1.893
Guayas	San Jacinto De Yaguachi	Virgen De Fatima	3.211
Guayas	San Jacinto De Yaguachi	San Jacinto De Yaguachi, Cabecera Cantonal	6.138
Guayas	General Antonio Elizalde (Bucay)	General Antonio Elizalde (Bucay), Cabecera Cantonal	2.700
Guayas	Naranjal	Taura	2.115
Guayas	Naranjal	Jesús María	1.505
Guayas	Naranjal	Naranjal, Cabecera Cantonal	9.515
Guayas	Naranjal	Santa Rosa De Flandes	1.317
Guayas	Naranjal	San Carlos	1.539
Guayas	Alfredo Baquerizo Moreno (Juján)	Alfredo Baquerizo Moreno (Juján), Cabecera Cantonal	5.840
Guayas	Coronel marcelino maridueña	Coronel Marcelino Maridueña (San Carlos), Cabecera Cantonal	2.978
Guayas	Samborondón	Samborondón, Cabecera Cantonal	12.868
Guayas	Durán	Eloy Alfaro (Duran), Cabecera Cantonal	55.567
Guayas	El triunfo	El Triunfo, Cabecera Cantonal	10.246
Los Ríos	Babahoyo	Febres Cordero (Las Juntas) (Cab. En Mata De Cacao)	4.366
<b>TOTAL</b>			<b>202.786</b>

Datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

Elaboración: El Autor

**Tabla 15.**  
*Operacionalización de variables*

Unidad de Observación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías / Valores
Usuarios de servicios.	Percepción de servicios.	Percepción de servicios comerciales de los usuarios de CNEL-EP UN Milagro.	Nivel de satisfacción con el servicio de cambio de medidor.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de nuevo servicio.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de cambio de tarifa.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de tercera edad.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de discapacidad.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de cambio de nombre.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de suspensión del servicio.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de daños de artefactos eléctricos.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			Nivel de satisfacción con el servicio de convenios de pago.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

Nota: Esta tabla muestra los niveles de medición de la percepción ciudadana en relación a los servicios de CNEL UN Milagro



**Tabla 16.**

*Formato de encuesta de percepción de servicios*

Encuesta a Usuarios			
<b>Fecha:</b>	Dd/mm/aaaa	<b>No. De encuesta:</b>	
<b>Nombre del encuestador:</b>			
<b>Correo y teléfono del encuestador</b>			
<b>Ubicación de servicio del encuestado</b>	<b>Sector:</b> Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	<b>Provincia:</b>	
	<b>Cantón:</b>	<b>Parroquia:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Conocer la percepción que tienen los usuarios de servicios comerciales prestados por CNEL Milagro y el nivel de conocimiento de los mismos		
¿Qué servicios que presta CNEL Milagro conoce Ud.?		<input type="checkbox"/> Nuevo servicio <input type="checkbox"/> Cambio de medidor <input type="checkbox"/> Cambio de tarifa <input type="checkbox"/> Tercera edad <input type="checkbox"/> Discapacidad <input type="checkbox"/> Cambio de nombre <input type="checkbox"/> Suspensión de servicios <input type="checkbox"/> Reconexión de servicio <input type="checkbox"/> Daños de artefactos eléctricos <input type="checkbox"/> Convenios de pago <input type="checkbox"/> Otros: _____ _____	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para nuevo servicio?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de medidor?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de tarifa?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para aplicar tarifa de tercera edad?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para aplicar tarifa de discapacidad?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para cambio de nombre?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para suspensión de servicios?		<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio	

¿Cómo calificaría Ud. el trámite para reconexión de servicios?	<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio
¿Cómo calificaría Ud. el trámite de reclamación por daño de artefactos eléctricos?	<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio
¿Cómo calificaría Ud. el trámite para Convenios de pago?	<input type="checkbox"/> Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio
¿Si el trámite realizado no cumplió con sus expectativas, y consideró una calificación “Poco satisfactorio” o “Insatisfactorio”, ¿cuál fue el motivo principal?	<input type="checkbox"/> Información insuficiente <input type="checkbox"/> Documentos solicitados <input type="checkbox"/> Atención recibida <input type="checkbox"/> Tiempo de gestión <input type="checkbox"/> Otros _____
¿Cuál calificaría Ud. Como el peor servicio que presta CNEL EP UN Milagro?	<input type="checkbox"/> Nuevo servicio <input type="checkbox"/> Cambio de medidor <input type="checkbox"/> Cambio de tarifa <input type="checkbox"/> Tercera edad <input type="checkbox"/> Discapacidad <input type="checkbox"/> Cambio de nombre <input type="checkbox"/> Suspensión de servicios <input type="checkbox"/> Reconexión de servicios <input type="checkbox"/> Daños de artefactos eléctricos <input type="checkbox"/> Convenios de pago <input type="checkbox"/> Otros: _____
¿Conoce los requisitos correspondientes para los trámites que se realizan en CNEL EP UN Milagro?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No contesta
¿Sabe Ud. como realizar cada uno de los trámites en CNEL EP UN Milagro?	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> La mayoría <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> No contesta
¿ Por qué medio de comunicación Usted conoce noticias sobre las actividades y servicios que brinda CNEL- EP UN Milagro?	<input type="checkbox"/> Prensa escrita <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Redes sociales, web <input type="checkbox"/> Noticieros digitales <input type="checkbox"/> Otros usuarios <input type="checkbox"/> Otros medios: _____ _____
¿Qué sugerencias daría Ud. para mejorar la prestación de servicios en CNEL- EP UN Milagro?	